



# UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADA COMO REQUISITO PARA  
OPTAR POR EL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

“CREACIÓN DE UN MANUAL ORGANIZACIONAL PARA LA COMPAÑÍA  
PACIFIC COOLING SERVICES S.A DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL 2016”

AUTOR(ES): LILIANA KATIUSCA ALVARADO BANCHON

LUIGGI GUISEPPE GENOVEZZI TUMBACO

TUTOR DE TESIS: LCDO. ROLANDO MICHEL GARCÍA GARCÍA

GUAYAQUIL, FEBRERO 2017

<b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>	
<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS</b>	
<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b> “Creación de un manual organizacional para la compañía Pacific Cooling Services S.A de la ciudad de Guayaquil 2016”	
<b>AUTORES:</b> Liliana Katusca Alvarado Banchón Luiggi Guiseppi Genovezzi Tumbaco	<b>TUTOR:</b> Ing. Rolando García García
	<b>REVISORES:</b>
<b>INSTITUCIÓN:</b> Universidad Guayaquil	<b>FACULTAD:</b> Ciencias Administrativas
<b>CARRERA:</b> Ingeniería Comercial	
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	<b>No. DE PÁGS:</b> 54
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b> Desarrollo local y emprendimiento socio económico sostenible y sustentable.	
<b>PALABRAS CLAVE:</b> Manual de Organización	
<b>RESUMEN:</b> El mal manejo del proceso administrativo en la organización, tributa al decremento de la rentabilidad del negocio, el siguiente trabajo de titulación propone la creación de un manual organizacional para la compañía Pacific Cooling Services S.A para lo cual responde la identificación del problema presentado, no existe un manual organizacional para la compañía Pacific Cooling Services S.A de la ciudad de Guayaquil 2016 , como objetivo general se propone crear un manual organizacional para la compañía Pacific Cooling Services S.A de la ciudad de Guayaquil 2016. Teniendo como específicos sistematizar los aspectos teóricos, metodológicos y legales que se relacionan con sistematizar los aspectos teóricos, metodológicos y legales que se relacionan con creación, manual organizacional, compañía Pacific Cooling Services S.A, diagnosticar el estado actual del proceso administrativo de la compañía Pacific Cooling Services y diseñar un manual organizacional para la compañía Pacific Cooling Services S.A de la ciudad de Guayaquil 2016.	
<b>No. DE REGISTRO (en base de datos):</b>	<b>No. DE CLASIFICACIÓN:</b>
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>	
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
<b>CONTACTO CON AUTORES</b>	<b>Teléfono:</b> <b>E-mail:</b>
<b>CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> Secretaría de la Facultad
	<b>Teléfono:</b> (03)2848487 Ext. 123
	<b>E-mail:</b> fca@uta.edu.ec

## **CERTIFICADO ANTIPLAGIO**

HABIENDO SIDO NOMBRADO COMO TUTOR DE ESTA TESIS DE GRADO EL **LCDO. ROLANDO MICHEL GARCÍA GARCÍA**, COMO REQUISITO PARA OPTAR POR TITULO DE INGENIERA COMERCIAL, PRESENTADA POR LOS EGRESADOS

LILIANA KATIUSCA ALVARADO BANCHON

C.I. 0925541948

LUIGGI GUISEPPE GENOVEZZI TUMBACO

C.I. 0926878497

### **CON EL TEMA:**

“CREACIÓN DE UN MANUAL ORGANIZACIONAL PARA LA COMPAÑÍA PACIFIC COOLING SERVICES S.A DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL 2016”

ASEGURO HABER REVISADO EL INFORME ARROJADO POR EL SOFTWARE ANTIPLAGIO “URKUND”, Y QUE LAS FUENTES UTILIZADAS DETECTADAS POR EL MISMO EN EL TRABAJO EN MENCIÓN, SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE CITADAS DE ACUERDO A LAS NORMAS APA VIGENTES, POR LO QUE LA PRESENTE TESIS ES DE SU TOTAL AUTORÍA.

Guayaquil, Agosto del 2016

**LCDO. ROLANDO MICHEL GARCÍA GARCÍA**  
**TUTOR DE TESIS**



Documento Formato de Tesis Liliana.docx (D24290854)

Presentado por Rolando García García (rolando.garcia@ug.edu.ec)

Recibido rosa.zumba.ucsg@analysis.orkund.com

Mensaje Urkund Liliana [Mostrar el mensaje completo](#)

7% de esta aprox. 18 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 1 fuentes.

Lista de fuentes Bloques

Categoría	Enlace/nombre de archivo
75%	<a href="#">Trabajo_Integro_Final.docx</a>
75%	REGISTRO (en base de datos):
64%	Objetivos Específicos: 1. Analizar los preceptos teóricos, metodológicos y legales que se re
100%	También se emplea para referirse a la apariencia de un producto en cuanto a su forma y funcionalidad
100%	El diseño es una actividad creativa, cuyas directrices establecen las múltiples facetas y cualidades
100%	La estrategia competitiva consiste en desarrollar una amplia formula de cómo la empresa va a competi
100%	La investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre v
95%	La investigación cualitativa se considera como un proceso activo, sistemático y riguroso de indagaci
87%	La investigación cualitativa es aquella que no busca datos, descripción, las normas, palabras de las

# 1 Activo

REGISTRO (en base de datos): No. DE CLASIFICACION: DIRECCION URL (tesis en la web): ADJUNTO PDF:

X x SI NO CONTACTO CON AUTORES

Teléfono:

E-mail: CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN: Nombre:

Secretaría de la Facultad

Teléfono: (03)2646487 Ext. 123

E-mail: fca@ura.edu.ec

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

HABIENDO SIDO NOMBRADO COMO TUTOR DE ESTA TESIS DE GRADO EL LCDO. ROLANDO MICHEL GARCÍA GARCÍA, COMO REQUISITO PARA OPTAR POR TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL, PRESENTADA POR LOS EGRESADOS

Liliana katuska Alvarado Banichon C.I. 0925541948 Luigi Giuseppe Genovezzi Tumbaco C.I. 0926876497

CON EL TEMA:

"Creación de un manual organizacional para la compañía Pacific Cooling Services S.A de la ciudad de Guayaquil 2016"

ASEGURO HABER REVISADO EL INFORME ARROJADO POR EL SOFTWARE ANTIPLAGIO "URKUND" Y QUE LAS FUENTES UTILIZADAS DETECTADAS POR EL MISMO EN EL TRABAJO EN MENCIÓN, SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE CITADAS DE ACUERDO A LAS NORMAS APA VIGENTES, POR LO QUE LA PRESENTE TESIS ES DE SU TOTAL AUTORÍA.

Guayaquil, Agosto del 2016

LCDO. ROLANDO MICHEL GARCÍA GARCÍA TUTOR DE TESIS

CERTIFICADO DEL TUTOR

HABIENDO SIDO NOMBRADO, LCDO. ROLANDO MICHEL GARCÍA GARCÍA, COMO TUTOR DE TESIS DE GRADO COMO REQUISITO PARA OPTAR POR TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL PRESENTADO POR LOS EGRESADOS

75%

Archivo de registro Urkund: UNIVERSIDAD DE GUAYAAQUIL / Trabajo Integro Final.docx

REGISTRO (en base de datos): N° DE CLASIFICACION: N° DIRECCION URL (tesis en la web): ADJUNTO PDF

SI NO CONTACTO CON AUTOR:

Teléfono:

E-mail: CONTACTO DE LA INSTITUCIÓN Nombre:

## **CERTIFICADO DEL TUTOR**

HABIENDO SIDO NOMBRADO, **LCDO. ROLANDO MICHEL GARCÍA GARCÍA**, COMO TUTOR DE TESIS DE GRADO COMO REQUISITO PARA OPTAR POR TITULO DE INGENIERA COMERCIAL PRESENTADO POR LOS EGRESADOS

LILIANA KATIUSCA ALVARADO BANCHON C.I. 0925541948

LUIGGI GUISEPPE GENOVEZZI TUMBACO C.I. 0926878497

**TEMA:** “CREACIÓN DE UN MANUAL ORGANIZACIONAL PARA LA COMPAÑÍA PACIFIC COOLING SERVICES S.A DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL 2016”

CERTIFICO QUE: HE REVISADO Y APROBADO EN TODAS SUS PARTES, ENCONTRÁNDOSE APTO PARA SU SUSTENTACIÓN.

**LCDO. ROLANDO MICHEL GARCÍA GARCÍA**  
**TUTOR DE TESIS**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

NOSOTROS, **LILIANA KATIUSCA ALVARADO BANCHON** C.I. **0925541948** Y **LUIGGI GUISEPPE GENOVEZZI TUMBACO** C.I. **0926878497**, DECLARAMOS QUE EL PROYECTO DE GRADO DENOMINADO “**CREACIÓN DE UN MANUAL ORGANIZACIONAL PARA LA COMPAÑÍA PACIFIC COOLING SERVICES S.A DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL 2016**”, HA SIDO DESARROLLADO CON BASE A UNA INVESTIGACIÓN EXHAUSTIVA, RESPETANDO DERECHOS INTELECTUALES DE TERCEROS CONFORME A LAS CITAS QUE CORRESPONDEN AL PIE DE LAS PÁGINAS CORRESPONDIENTES, CUYAS FUENTES SE INCORPORAN EN LA BIBLIOGRAFÍA.

CONSECUENTEMENTE ESTE TRABAJO ES DE MI AUTORÍA.

EN VIRTUD DE ESTA DECLARACIÓN, ME RESPONSABILIZO DEL CONTENIDO, VERACIDAD Y ALCANCE CIENTÍFICO, DEL PROYECTO DE GRADO EN MENCIÓN.

Guayaquil, Agosto del 2016

LILIANA KATIUSCA ALVARADO BANCHON C.I. 0925541948

LUIGGI GUISEPPE GENOVEZZI TUMBACO C.I. 0926878497

AUTORES

## **RENUNCIA DE DERECHOS DE AUTOR**

POR MEDIO DE LA PRESENTE CERTIFICO QUE LOS CONTENIDOS DESARROLLADOS EN ESTA TESIS SON DE ABSOLUTA PROPIEDAD Y RESPONSABILIDAD LOS ESTUDIANTES **LILIANA KATIUSCA ALVARADO BANCHON C.I. 0925541948**  
**LUIGGI GUISEPPE GENOVEZZI TUMBACO C.I. 0926878497**

**TEMA: “CREACIÓN DE UN MANUAL ORGANIZACIONAL PARA LA COMPAÑÍA PACIFIC COOLING SERVICES S.A DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL 2016”**

DERECHOS QUE RENUNCIO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL, PARA QUE HAGA USO COMO A BIEN TENGA.

Guayaquil, Agosto del 2016

LILIANA KATIUSCA ALVARADO BANCHON C.I. 0925541948

LUIGGI GUISEPPE GENOVEZZI TUMBACO C.I. 0926878497

AUTORES

## **CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA**

El Tribunal Calificador previo a la obtención de título de Ingeniera Comercial, otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	( )
DEFENSA ORAL	( )
TOTAL	( )
EQUIVALENTE	( )

---

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

---

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

---

SECRETARIO DEL TRIBUNAL

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la capacidad, el don de entendimiento y la gracia de culminar con mucha humildad un peldaño más en mi formación profesional.

A mis padres, pues han sido la fuente de donde he obtenido los ejemplos de lucha y guía para alcanzar mis metas. Aun en medio de tantas limitaciones me enseñaron a no abandonar mis anhelos, sus consejos se tornaron en la forma secreta de hacer de mí, el hombre útil que hoy soy para mi comunidad y mi familia.

A mis hermanas que se constituyen para mí en esa responsabilidad de ser el espejo donde se mira y de quienes he recibido muchas veces sabios consejos y acertadas críticas que me han ayudado a corregir mi camino ya que ellas ven en mí el modelo por donde deben continuar.

A mí pequeño y gran tesoro, Fiorella; quien para mí se convirtió en mi pilar fundamental, para, convertirme en el padre responsable y ser quien dé una luz en su vida, para llegar a ser su más grande héroe y ejemplo a seguir.

**Luigi Genovezzi Tumbaco**

## **DEDICATORIA**

A Dios como principal fuerza de mi vida, pues es quien en momentos de tropiezo me doto de fortaleza e inteligencia para proseguir en este proceso de formación profesional.

A mis padres que son el espejo de lucha y esmero para que yo alcance como mujer digna e integra una profesión que sirva de ejemplo para mi hija.

Ellos quienes con tanto esfuerzo me enseñaron que las metas se cristalizan con noches sin dormir y con sacrificios.

A mi hermano con quien he compartido los momentos más hermosos de juegos y de complicidad y que hoy por cuestiones de la vida no ha podido culminar sus estudios superiores y espero de quien retome su preparación para que obtenga su título profesional.

A mi pequeña Fiorella que es mi gran tesoro que Dios me regalo a una temprana edad, ya que fue uno de mis pilares para poder tomar fuerza y valentía de alcanzar un peldaño más en mi vida profesional y convertirme en su ejemplo a seguir.

Liliana Alvarado Banchón

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento a Dios por permitirme finalizar esta etapa de mi vida con un gran éxito.

A mis padres que sin ellos no podría ser el ser humano que en esta etapa soy, sus grandes consejos y sabidurías que me ayudaron a corregir de a poco cada uno de mis errores, y así mismo quienes me ayudaron a escoger el rumbo de mi vida.

A mi tutor Ing. Rolando García García, por aquellos consejos y esa paciencia brindada durante el proceso de mi tesis, a aquellos maestros que supieron enseñarme con gran ahínco y sutileza para poder hacerme entender sus conocimientos.

A mis amigos y demás conocidos que pusieron su fe en este proceso que de alguna forma pasaron a ser parte importante de este logro que hoy he obtenido.

**Luigi Genovezzi Tumbaco**

## AGRADECIMIENTO

En primera instancia agradezco este trabajo a Dios por haberme permitido culminar esta etapa de mi vida con éxitos, permitiéndome alcanzar el logro que me propuse desde el primer momento que ingrese a la universidad.

- A mis padres que estuvieron a mi lado desde un principio en una lucha por conseguir un espacio especial y único en esta sociedad como una profesional.
- A mi tutor Ing. Rolando García García, por el empeño e interés que me brindo para poder desarrollar este trabajo compartiéndome sus conocimientos y a todos los maestros que me ayudaron en mi formación profesional a lo largo de los cuatro años que estuve en aula con mis demás compañeros.
- A familiares y amigos que me brindaron apoyo en los momentos que ya declinaba y pensaba dejar todo a la deriva

Liliana Alvarado Banchón

## ***SUMARIO ANALÍTICO***

CARÁTULA.....	I
REPOSITORIO NACIONAL.....	II
CERTIFICADO ANTIPLAGIO.....	III
CERTIFICADO DEL TUTOR.....	IV
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	V
RENUNCIA DE DERECHOS DE AUTOR.....	VI
CERTIFICADO DE LA DEFENSA.....	VII
DEDICATORIA ALUMNO 1.....	VIII
DEDICATORIA ALUMNO 2.....	IX
AGRADECIMIENTO ALUMNO 1.....	X
AGRADECIMIENTO ALUMNO 2.....	XI

## **INDICE GENERAL**

SUMARIO ANALÍTICO .....	XII
RESUMEN .....	16
ABSTRACT.....	17
1 INTRODUCCIÓN.....	18
PROBLEMA .....	19
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	19
JUSTIFICACIÓN .....	19
OBJETIVOS.....	20
<b>OBJETIVOS GENERAL</b> .....	20
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> .....	20
1.1 HIPÓTESIS.....	20
VARIABLES.....	21
<b>INDEPENDIENTE</b> .....	21
<b>DEPENDIENTE:</b> .....	21
MARCO TEÓRICO.....	21
<b>1.1.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b> .....	21
<b>Diseño</b> .....	21
<b>Manual de organización</b> .....	22
<b>Compañía Pacific Cooling Services S.A de la ciudad de Guayaquil.</b> .....	23
<b>Ciudad de Guayaquil:</b> .....	24
CONCEPTOS GENERALES.....	26
ORGANIGRAMA.....	26
MISION .....	26
VISION .....	27
OBJETO EMPRESARIAL.....	28
POLITICAS CON CLIENTES .....	29
POLITICAS CON PROVEEDORES .....	30
MÉTODOS Y ESTILOS DE DIRECCION .....	30
POLÍTICA AMBIENTAL EN LAS ACCIONES ESTRATÉGICAS .....	32
OBJETIVOS ANUALES VALORES COMPARTIDOS .....	33

ORGANOS DE DIRECCIÓN COLECTIVA .....	33
FUNCIONES.....	34
METODOLOGIA CUALITATIVA Y CUANTITATIVA .....	35
<b>METODOLOGIA CUALITATIVA</b> .....	35
<b>La entrevista:</b> .....	37
<b>Hipótesis</b> .....	38
<b>GESTIÓN DE DATOS</b> .....	38
GESTIÓN DE DATOS (DATOS DE ENTREVISTA).....	39
ENTREVISTA CON EL GERENTE GENERAL EMPRESA PACIFIC COOLING SERVICES S.A (PACCOLSE S.A) CIUDAD DE GUAYAQUIL. ....	39
<b>1.1.2 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA:</b> .....	39
1. INTRODUCCIÓN .....	42
2. ORGANIGRAMA.....	43
3. HISTORIA DE LA COMPAÑÍA .....	43
4. MISIÓN Y VISIÓN .....	44
<i>Misión:</i> .....	45
<i>Visión:</i> .....	45
<i>Propósito de la compañía:</i> .....	45
5. OBJETO EMPRESARIAL.....	45
6. POLÍTICAS CON CLIENTES Y PROVEEDORES.....	46
<i>6.1. Política con clientes.</i> ....	46
<i>6.2. Política con proveedores</i> .....	47
7. POLÍTICA AMBIENTAL.....	48
8. MÉTODOS Y ESTILOS DE DIRECCIÓN: .....	48
<b>8.1. Métodos</b> .....	48
<i>Método Económico</i> .....	49
<i>Método Administrativo</i> .....	49
<i>Método ideológico</i> .....	49
<b>8.2. Estilos de Dirección</b> .....	49
9. ACCIONES ESTRATEGICAS:.....	50
10. OBJETIVOS ANUALES .....	51
<b>Objetivos y tareas internas por especialidades</b> .....	51
11. VALORES COMPARTIDOS A POTENCIAR EN LA ORGANIZACIÓN. ....	53

<b>VALORES</b> .....	53
<b>Valores compartidos a potenciar en Pacoolse s.a.:</b> .....	53
12. EXPEDIENTE LEGAL .....	53
13. ÓRGANOS DE DIRECCIÓN COLECTIVA: .....	54
<b>A. Consejo de dirección de accionistas</b> .....	54
<b>B. Reunión de puntualización. (Despachos)</b> .....	55
<i>Otras Reuniones Priorizadas</i> .....	55
<i>Reunión de Control Interno</i> .....	55
<b>C. Consejo económico</b> .....	55
<b>D. Reuniones de tareas priorizadas</b> .....	56
14. PRINCIPALES FUNCIONES DE LA COMPAÑÍA. ....	56
<b>Funciones de las áreas de Pacoolse:</b> .....	56
<i>Área de contabilidad</i> .....	56
<i>Área de logística</i> .....	58
<i>Área de comercialización:</i> .....	59
<i>Área de control de equipos (containers, chasis, gensets):</i> .....	59
CONCLUSIONES .....	61
RECOMENDACIONES .....	62
REFERENCIA.....	63
ENTREVISTA CON EL GERENTE GENERAL EMPRESA PACIFIC COOLING SERVICES S.A (PACCOLSE S.A) CIUDAD DE GUAYAQUIL. ....	64

## ***RESUMEN***

El mal manejo del proceso administrativo en la organización, tributa al decremento de la rentabilidad del negocio, el siguiente trabajo de titulación propone la creación de un manual organizacional para la compañía Pacific Cooling Services S.A para lo cual responde la identificación del problema presentado, no existe un manual organizacional para la compañía Pacific Cooling Services S.A de la ciudad de Guayaquil 2016 , como objetivo general se propone crear un manual organizacional para la compañía Pacific Cooling Services S.A de la ciudad de Guayaquil 2016. Teniendo como específicos sistematizar los aspectos teóricos, metodológicos y legales que se relacionan con creación, manual organizacional, compañía Pacific Cooling Services S.A, diagnosticar el estado actual del proceso administrativo de la compañía Pacific Cooling Services y diseñar un manual organizacional para la compañía Pacific Cooling Services S.A de la ciudad de Guayaquil 2016. Como hipótesis se plantea que con la creación de un manual organizacional se contribuirá a mejorar la gestión administrativa de la compañía Pacific Cooling Services S.A. Los métodos empleados son empíricos, aplicando el instrumento de entrevistas, obteniendo como resultado principal en el diagnóstico que si existe la necesidad de crear un manual de organización para la compañía lo que mejorara el desarrollo de la gestión administrativa. Este manual de organización, tiene definida las funciones, principales y específicas de cada puesto de trabajo así como los lineamientos organizativos que se deben seguir para el cumplimiento del objeto social de la compañía.

Palabras claves: Manual, Organización y Funciones

## ***ABSTRACT***

Mismanagement of the administrative process in the organization, taxed the decrease in profitability, the next job titling proposes the creation of an organizational manual for the company Pacific Cooling Services SA for which answers the problem identification presented, there an organizational manual for the company Pacific Cooling Services SA city of Guayaquil 2016 general objective aims to create an organizational manual for the company Pacific Cooling Services SA of Guayaquil 2016. Given as specific systematize the theoretical, methodological and laws that relate to systematize the theoretical, methodological and legal aspects that relate to creation, organizational handbook, company Pacific Cooling Services SA, diagnose the current state of the administrative process of the company Pacific Cooling Services and designing an organizational manual for the company Pacific Cooling Services SA in the city of Guayaquil 2016. The hypothesis states that the creation of an organizational manual will help improve the administrative management of the company Pacific Cooling Services S.A methods are empirical, using the instrument of interviews, obtaining as main result in the diagnosis if there is a need to create an organizational manual for the company which will improve the development of administrative management. This manual organization, it has defined functions, main and specific of each job and organizational guidelines that must be followed to fulfill the corporate purpose of the company.

Keywords: Manual, organization and functions

## *1 INTRODUCCIÓN*

La compañía Pacific Cooling Services S.A dedicada a la comercialización de equipos de refrigeración, cuenta con un posicionamiento en el mercado Ecuatoriano por más de 8 años. Desde sus inicios, la tendencia del mercado y la búsqueda de nuevos clientes provoco que el interés de los directivos de la compañía fuese las ventas y búsqueda de nuevos clientes.

Con el transcurso del tiempo las exigencias de los organismos superiores que rigen la economía del país, ha hecho mucho interés en garantizar un control eficiente de los recursos, capacitando a las empresas para que tengan sus procesos, funciones y objetivos bajo un sistema de organización controlado.

Para la compañía, un manual de organización era un mito hace algunos años cuando todo el esfuerzo era dedicado a la comercialización , pero cuando no existe en este tipo sistema de organización en una empresa, sea esta, grande, pequeña o familiar, se vuelve todo un caos, los resultados que se esperan no son eficientes. Los recursos de las empresas son el principal objetivo del gerente para controlar, el personal calificado es la otra fuente de recurso que debemos tener orientada para garantizar un buen funcionamiento de la compañía. Ciudad de Guayaquil 2.016. Con esto disminuye así el incremento del riesgo de la pérdida del negocio.

## **PROBLEMA**

No existe en la compañía Pacific Cooling Services S.A un manual de organización que garantice el control eficiente y la organización de las funciones del personal para el logro de los objetivos de la compañía.

## **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo contribuir a mejorar la gestión administrativa de la compañía Pacific Cooling Services S.A. (Paccolse S.A) de la ciudad de Guayaquil?

## **JUSTIFICACIÓN**

Al crear un manual de organización para la empresa Pacific Cooling Services S.A. (Paccolse S.A) de la ciudad de Guayaquil. Podrán contar con una correcta, gestión de los recursos humanos. , esto permitirá que las personas interaccionen con un mayor conocimiento de su rol dentro de la empresa garantizando el incremento y rentabilidad del negocio. .

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVOS GENERAL**

Diseñar un manual de organización para la compañía Pacific Cooling Services S.A de la ciudad de Guayaquil 2016.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Sistematizar los aspectos teóricos, metodológicos y legales que se relacionan con Diseño, manual de organización, compañía Pacific Cooling Services y la ciudad de Guayaquil, 2.016

1. Diagnosticar el estado actual del proceso administrativo de la compañía Pacific Cooling Services S.A. de la ciudad de Guayaquil 2016.
2. Diseñar un manual de organización para la compañía Pacific Cooling Services S.A de la ciudad de Guayaquil 2016.

### **1.1 HIPÓTESIS**

Con el diseño de un manual de organización para la compañía Pacific Cooling Services S.A de la ciudad de Guayaquil, se mejorara la gestión y el control de la gestión administrativa.

## VARIABLES

**INDEPENDIENTE:** diseño de un manual de organización

**DEPENDIENTE:** mejorara la gestión y el control de la gestión administrativa.

## MARCO TEÓRICO

### 1.1.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

#### *Diseño*

Según el diccionario de la real academia española (RAE) la palabra **diseño** tiene varias concepciones que se detalla a continuación:

- Trazar o delineación de un edificio o de una figura
- Proyecto, plan
- Concepción original de un objeto u obra destinados a la producción en serie
- Forma de cada uno de los objetos
- Descripción o bosquejo verbal de algo
- Disposición de manchas, colores o dibujos que caracterizan a diversos animales o plantas.

Según Richard (1982) el **Diseño** interpreta y sirve a aquellas necesidades humanas que pueden ser cubiertas dando forma a productos, mensajes o servicios. La función de estos productos es la de ayudar al hombre en el mejor disfrute que en mismo crea.

## ***Manual de organización***

Es un documento oficial cuyo propósito es describir la estructura de funciones y departamentos, de una organización, así como las tareas específicas y la autoridad asignada a cada miembro del organismo. Un manual de organización complementa con más detalles la información que bosqueja el organigrama. **Fuente especificada no válida.**; El concepto de manual está plasmado en un documento, que debe ser ejecutado para el bienestar de la empresa. Y este concepto aplica para el tema de mi tesis.

Según el autor Duhalt (1997) Manifiesta que los **manuales de organización** exponen con detalle la estructura de la compañía y señalan los puestos y la relación que existe entre ellos. Explica jerarquía los grados de autoridad responsabilidad, las funciones y actividades de los órganos de la empresa. Cumpliendo con los grado responsabilidad de la empresa .este concepto aplica para mi tesis.

Según Franklin (2004) estos **manuales** contienen información detalladamente referente a los antecedentes, legislación atribuciones, estructura organizacional. La misión visión funciones organizacionales, control de toda la empresa, dirigir, concientizar.

## ***Compañía Pacific Cooling Services S.A de la ciudad de Guayaquil.***

PACOLSE comenzó sus operaciones en el año 2005, solo contaba con pocos contenedores que fueron comprados por Guillermo Iglesias Gaybor (Socio) / REEFER (República Dominicana) a una línea naviera en el Ecuador y tardaron en la tramitación de poderlos enviar a República Dominicana, en ese periodo Guillermo Iglesias Gaybor (Socio) entra en contacto con Cesar Proaño ex compañero de trabajo de él cuando trabajaban con Álvaro Noboa en la empresa TRASMAGOB, quien casualmente le comento que alguien requería alquilar contenedores y de ahí nació la idea, el primer cliente formal fue Exporklore en el mismo año, al mismo tiempo Guillermo Iglesias Gaybor estaba en contacto con Peter Khoen ex trabajador de TRASMAGOB y en ese entonces Gerente de una línea naviera para el Ecuador.

Los primeros pasos legales de PACOLSE poniendo a Peter Khoen como socio estratégico minoritario por sus contactos, dando paso a la constitución de la compañía en Octubre del 2005 con 3 socios: David Elías, Guillermo Iglesias y Peter Khoen.

En aquel momento no había oficinas para la compañía, se manejaba desde las oficinas de Peter Khoen en el Compañía de la ciudad. La nómina con la que contaba PACOLSE aquel entonces era Peter Khoen / Gerente, Cecilia Barzola /asistente, Cesar Proaño / Ventas, Eloy Iglesias / Operaciones y Servicio, Marcos Vélez / Control de Equipos, Manuel Coronel / Técnico (este estaba contratado por Labor hasta Enero del 2006 que ya fue fijo).

El objetivo Principal de la compañía fue el alquiler de contenedores y venta de los mismos más contenedores secos ya que por medio de Guillermo Iglesias Gaybor había acceso a buenos precios directos de las líneas navieras.

### ***Ciudad de Guayaquil:***

Guayaquil, conocida como la "Perla del Pacífico", es una ciudad que encierra historia y tradición. Fue fundada en 1538 y, en la época de la Colonia, se convirtió en el astillero más importante de América del Sur. Hoy, Guayaquil, capital económica del Ecuador es el principal puerto del país, considerado como uno de los más importantes del mundo, porque su ubicación e infraestructura brinda facilidades para el comercio marítimo internacional.

Guayaquil está llena de imponentes e importantes edificios comerciales, parques convertidos en jardines, mansiones señoriales, gente cálida y hospitalaria, cuenta con una excelente infraestructura hotelera, lo que le permite satisfacer las más exigentes necesidades de sus visitantes. (ECOSTRAVEL.COM, 2016)

Guayaquil es la primera ciudad ecuatoriana en obtener de forma definitiva su independencia de España en 1820. Luego fue capital de la Provincia Libre de Guayaquil que se desintegró para formar parte de la Gran Colombia. Desde 1830 forma parte de la República del Ecuador como importante eje político. (ECOSTRAVEL.COM, 2016)

En la actualidad, la ciudad tiene sectores que en algunos casos se han convertido en íconos urbanísticos de Guayaquil, como son su casco comercial donde destacan la Avenida 9 de Residenciales del norte y el sur de la ciudad, y algunos de sus monumentos como la Columna a los próceres del 9 de octubre y el Hemiciclo de la Rotonda ubicados en el centro.

(ECOSTRAVEL.COM, 2016)

Guayaquil es una ciudad cosmopolita, una ciudad dinámica, donde el comercio es una de sus principales fuentes de ingresos, junto con el turismo, la agricultura, y otras actividades de gran arraigo en la zona. Su centro urbano se asemeja mucho a una gran ciudad europea, comercial, repleto de edificios y oficinas... es un corazón financiero para Ecuador, un lugar donde se gestionan el grueso de las exportaciones e importaciones del país.

(ECOSTRAVEL.COM, 2016)

Uno de los principales atractivos de Guayaquil es su río, el Río Guayas, que bordea el oeste de la ciudad, desembocando en el Golfo de Guayaquil, en el Océano Pacífico. El clima en Guayaquil es cálido, un clima tropical que hace que prácticamente todo el año tenga buenas temperaturas, si bien las corrientes marinas del Niño y la de Humboldt hacen que haya dos temporadas, una calurosa, húmeda y lluviosa, que va de diciembre a abril, y otra más agradable, más seco y menos húmedo que va de mayo a diciembre. (ECOSTRAVEL.COM, 2016)

Guayaquil es una suma de culturas del Ecuador y del mundo, que se reflejan en las variedades de restaurantes y ofertas gastronómicas, donde se combina la riqueza de sus productos de mar (langostas, camarones, cangrejos) con todas las delicias de la tierra, entre ellas las exóticas frutas tropicales. (ECOSTRAVEL.COM, 2016)

## **CONCEPTOS GENERALES.**

### **ORGANIGRAMA**

Define el organigrama como la "representación gráfica de la estructura orgánica que refleja, en forma esquemática, la posición de las áreas que integran la empresa, los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y de asesoría". (Fleitman Jack, 2000) (p.246)

Afirma: "Expresión gráfica o esquemática de la estructura organizativa de una empresa, o de cualquier entidad productiva, comercial, administrativa, política, etc." (Simón, 2005) (p.248)

Según los autores: (Fleitman, 2000) y (Simon, 2005) indican que el concepto de organigrama es solo una representación gráfica corporativa que refleja en forma sistemática la organización de la empresa, de acuerdo con esta conceptualización desde mi punto de vista esta correcta su expresión, pero un organigrama no solo se basa en sistematización de niveles de jerárquicos, sino en delegación de procedimientos en función de lo que se quiere lograr a nivel corporativo.

### **MISION**

Menciona acerca de la **misión**, que "este enunciado sirve a la organización como guía o marco de referencia para orientar sus acciones y enlazar lo deseado con lo posible". (Franklin, 2004) (p. 117)

Refieren que: "La **misión** de una organización es su propósito general. Responde a la pregunta ¿qué se supone que hace la organización?" (Ferrel O.C. y Hirt Geoffrey, McGraw Hill, 2004) (p. 211)

En este punto, y teniendo en cuenta las anteriores definiciones y conceptos, planteo de forma resumida el siguiente **concepto de misión**: “La misión es el eje de conducción del propósito de una empresa, permitiendo ver el panorama actual de la misma y las proyecciones de ejecución de metas para que se lleven a cabo en el proceso dado.”

## **VISION**

(Thompson Arthur y Strickland A. J. III, 2001) "*Lo que una compañía trata de hacer en la actualidad por sus clientes a menudo se califica como la **visión** de la compañía. Una exposición de la misma a menudo es útil para ponderar el negocio en el cual se encuentra la compañía y las necesidades de los clientes a quienes trata de servir*" Por consiguiente, los administradores están obligados a ver más allá del negocio actual y pensar estratégicamente en el impacto de las nuevas tecnologías, de las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, de la aparición de nuevas condiciones del mercado y competitivas, etc. Deben hacer algunas consideraciones fundamentales acerca de hacia dónde quieren llevar a la compañía y desarrollar una visión de la clase de empresa en la cual creen que se debe convertir **(p. 4)**

(Fleitman Jack, 2000) “En el mundo empresarial, la **visión** se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad”. (p. 283)

De acuerdo a lo citado anteriormente por los autores he llegado a la conclusión que la visión es un panorama que se distingue en el proceso de crear objetivos y metas a largo plazo que incentiven a la toma de riesgos, para obtener ganancias en el futuro.

## **OBJETO EMPRESARIAL**

Las organizaciones buscan desarrollar estrategias que les permitan el logro de sus objetivos, siendo las metas que se pretenden alcanzar a un largo plazo de acuerdo a la misión de la organización, por lo que se establece el curso que ésta debe seguir para llegar al éxito, a través de estrategias que representan el medio a través del cual lo lograrán. Según (Thompson, A. y Strickland, A., 2003)

Los objetivos se podrán definir como los resultados específicos que pretende alcanzar una organización por medio del cumplimiento de su misión básica. Los objetivos son esenciales para el éxito de la organización porque establecen un curso, ayudan a la evaluación, revelan prioridades, permiten la coordinación y sientan las bases para planificar, organizar, motivar y controlar con eficiencia. Las estrategias son un medio para alcanzar los objetivos a largo plazo. (p. 174)

Los objetivos estratégicos considerados esenciales para alcanzar el éxito futuro de una organización. El autor (David, 2008), establece:

Los objetivos a largo plazo representan los resultados que se esperan del seguimiento de cierta estrategia. Las estrategias son las acciones que se emprenderán para alcanzar los objetivos a largo plazo. El marco de tiempo de los objetivos y las estrategias debe ser congruente, normalmente entre 2 y 5 años. (p. 307)

En referencia a los conceptos antes mencionados por los autores se llega a la conclusión que. El objeto empresarial es el marco conceptual de metas y objetivos que se ejecutan en un sistema empresarial, donde las estrategias juegan un papel fundamental en el alcance de los mismos.

## **POLITICAS CON CLIENTES**

La Política de Atención al Cliente les comunica a los clientes lo que pueden esperar de su empresa en términos de servicio. Si sus clientes tienen claro lo que pueden esperar, habrá menos probabilidades de que se sientan defraudados. Las Políticas de Atención al Cliente no sólo son confeccionadas como un documento de lectura (desafortunadamente muchos cliente no las leen y luego surgen los malos entendidos). Sobre todo es una guía para que la empresa dirija sus acciones para dar una mejor Atención al Cliente. (Resenterra, 2015)

Según el autor (Gómez, 2006) define que:

El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa. (pag.19)

Como resultado del análisis de los autores se recalca que la política con clientes es todo el enfoque de atención, innovación y mejoramiento que se les hace saber a los clientes que la empresa puede dar hacia ellos, aun siendo estas solo por escrito el personal encargado debe hacerle saber a los clientes lo que ellos esperan de la empresa, para que así no haya duda de lo descrito.

## **POLITICAS CON PROVEEDORES**

Según el artículo en la web (Osuna, 2008) define:

La política de proveedores se sustenta en la misión empresarial de la cooperativa, en cuanto a ofrecer servicios financieros rentables, orientados a los segmentos de mercado medios y bajos de personas y empresas (microcréditos), con una oferta de productos y servicios de calidad, a través de un equipo humano comprometido y con el soporte tecnológico que aseguren resultados de excelencia.

De acuerdo con la página web (Bci, 2002-2008) indica:

El objetivo de la Política de Compras del Bci es entregar a sus colaboradores los lineamientos bajo los cuales se debe ejecutar una acción de compra (de productos y servicios), de modo de establecer un estilo de gestión que garantice objetividad, transparencia y excelencia en el proceso de compras y lograr una óptima gestión en términos de eficiencia para satisfacer el objetivo perseguido con la compra.

Con lo antes mencionado en definiciones de los artículos se recalca que la política con proveedores son la ejecución y comportamiento de directrices de la empresa que se asemeja a una combinación de objetivo con sus proveedores, con la única finalidad de satisfacer a la demanda y obtener beneficios y lazos mutuos.

## **MÉTODOS Y ESTILOS DE DIRECCION**

El concepto de estilo de dirección y su aplicación ha tenido a lo largo de los años diferentes acepciones, para algunos constituye la manera de hacer o la manera de comportarse, para otros es el patrón total de acciones que utilizan los que dirigen, o el conjunto de métodos

estables que utiliza el dirigente para solucionar las tareas y problemas que se presentan en el proceso de realización de sus actividades de dirección o el método que sigue y la actitud hacia el trabajo al enfrentarse a las tareas.

En general según el artículo de Casales para Sheriff y Sélter y para Wilpert "El estilo constituye una técnica o procedimiento para obtener un resultado, que puede aplicarse indistintamente en dependencia de coyunturas situacionales o de la tarea que se realiza. Puede aprenderse y variarse según las circunstancias". (p. 8)

Otro autor, señala (Casales, 1999), entre ello él, considera que "el estilo constituye una variable que se encuentra estrechamente relacionada con las características de la personalidad, que depende, deriva y es una expresión de ésta, por lo que tiene relativa estabilidad."

En Cuba, en 1977 se publicó para las Escuelas del PCC el Texto de A. M. Omarov, en que se exponen algunas ideas que consideramos importantes destacar:

"El contenido del concepto se entiende por determinado sistema de métodos y procedimientos de realización de las funciones de dirección, en el que se pueden diferenciar su base general que comprende el espíritu partidista, la responsabilidad, el sentido de lo nuevo, la objetividad, la operatividad y la diligencia"

Como retroalimentación a las definiciones antes detalladas se llega a la siguiente conclusión: Los métodos y estilos de dirección es el diseño de estructurar la personalidad por medio de entes de administración que permitan recalcar una estabilidad en los procesos que se lleven a cabo, así como también es un puerto de innovación, objetivismo y gestión de los recursos que se ejecutan.

## **POLÍTICA AMBIENTAL EN LAS ACCIONES ESTRATÉGICAS**

Según el autor (Becerra, 2008), Las políticas son el conjunto de objetivos, principios, criterios y orientaciones generales para la protección del medio ambiente de una sociedad particular. Esas políticas se ponen en marcha mediante una amplia variedad de instrumentos y planes. Distinguir entre políticas, instrumentos y planes es necesario para efectos analíticos y prescriptivos pero estas tres dimensiones se encuentran con frecuencia fundidas en la práctica y diferenciarlas no resulta una tarea fácil. (p. 81)

“Conjunto de acciones que permitan lograr la máxima racionalidad en el proceso de toma de decisión relativa a la conservación, defensa, protección y mejora del ambiente, mediante una coordinada información interdisciplinaria y la participación ciudadana.” (Bolca, 1994)

(Prigogine & Stengers, 1998) Indica que La gestión ambiental plantea un problema conceptual que surge del cambio del paradigma determinista, basado en la simplicidad, uniformidad, independencia, estabilidad, control; por el paradigma de la incertidumbre, más complejo que se caracteriza por la complejidad, diversidad, interdependencia, dinamismo y riesgo. (p. 89)

Con lo antes citado por los autores se concluye que la política ambiental determina acciones que ayudan al crecimiento empresarial, estableciendo una nueva forma de conservación y protección al medio que nos conlleva a nuestras ganancias monetarias y a su vez el compromiso nuestro es preservarlo en beneficio y responsabilidad social.

## **OBJETIVOS ANUALES VALORES COMPARTIDOS**

*(Boxwell, 1994) Indica que con el desarrollo acelerado de las técnicas de dirección en la segunda mitad del siglo XX en el mundo los directivos están cada vez más conscientes de la necesidad del liderazgo estratégico basado en los valores compartidos; pero en la mayoría de los casos esta realidad se queda al nivel ideal, pues en la práctica diaria se aprecia una dicotomía entre el discurso y la acción. Un viejo proverbio plantea que decir es más fácil que hacer, la autora Nuria Chinchilla<sup>2</sup> para referirse a las empresas que actúan de esta manera señala que son “organizaciones hipócritas”. (p. 139)*

*Según el autor establece que el valor compartido “es una convicción o creencia estable en el tiempo que un determinado modo de conducta o una finalidad existencial es personal o socialmente preferible a su modo opuesto de conducta o a su finalidad existencial contraria.” (Rokeach, 1997)(p. 142)*

## **ORGANOS DE DIRECCIÓN COLECTIVA**

*De acuerdo a lo descrito por (Lipszyc, 2007)La gestión colectiva de los derechos de autor nació y se desarrolló a través de entidades de carácter privado, sin propósito de lucro, formadas por autores (con participación de los editores de obras musicales en muchas sociedades de derechos de ejecución), con el objeto de defender los intereses de carácter personal (derecho moral) y de administrar los derechos patrimoniales de los autores de obras de creación... (p. 416,417)*

*Según el autor (Rios, 2011) No resultaba fácil para un autor multiplicarse y alcanzar a controlar los diversos sitios y el sinnúmero de personas que podían acceder a sus creaciones por conducto del fonógrafo o el cinematógrafo, y más difícil resulta hoy día realizar ese control a causa de los múltiples avances tecnológicos que nos dan la oportunidad de tener una obra en nuestras manos gracias a los servicios de red, o que permiten aglutinar una serie de obras en un solo soporte por medio de la multimedia, los medios digitales y la interactividad. (p. 165)*

*En relación de lo descrito por los autores los órganos de dirección colectiva se refiere a la concentración de directrices de órganos de gestión con el objeto de defender los intereses en común, como una red que ayuda como soporte a un mismo grupo a la formación de un objetivo claro y en común.*

## **FUNCIONES**

Una función se refiere a la actividad o al conjunto de actividades que pueden desempeñar uno o varios elementos a la vez, obviamente de manera complementaria, en orden a la consecución de un objetivo definido. (<http://www.definicionabc.com/>, s.f.)

(Patricia, 2008). Es uno de los primeros en definir una función: “Una cantidad que se obtiene de otras cantidades mediante una sucesión de operaciones algebraicas o mediante cualquier operación imaginable

*En referencia a las definiciones de los autores se llega a la conclusión que las funciones es una serie de procesos y metas con estrategias que permiten completar un objetivo a cabo, así como te limita a cumplir dichos procedimientos también establece normas y operaciones que van consigo a un fin de acuerdo a cada caso.*

# METODOLOGIA CUALITATIVA Y CUANTITATIVA

## METODOLOGIA CUALITATIVA

Según Taylor y Bogdan (1987) definen a la metodología cualitativa en su más amplio sentido a la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable. Ray Rist (1977) citado por Taylor y Bogdan (1987) manifiesta que la metodología cualitativa, a semejanza la metodología cuantitativa, consiste en más que un conjunto de técnicas para recoger datos. Es un modo de encarar el mundo empírico.

Según Grinnell (1997) La metodología cualitativa, por lo común, se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación. A veces, pero no necesariamente, se prueban hipótesis. Con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones. Por lo regular, las preguntas e hipótesis surgen como parte del proceso de investigación y éste es flexible, y se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría. Su propósito consiste en “reconstruir” la realidad, tal y como la observan actores de un sistema social previamente definido.

“Del italiano *disegno*, la palabra **diseño** se refiere a un **boceto, bosquejo o esquema** que se realiza, ya sea mentalmente o en un soporte material, antes de concretar la producción de algo. El término también se emplea para referirse a la **apariencia** de ciertos productos en cuanto a sus líneas, forma y funcionalidades”. (Perez & Merino, 2012).

El diseño es una actividad creativa, cuyas directrices establecen las múltiples facetas y cualidades de los objetos, procesos, servicios y sistemas a lo largo de todos sus ciclos de vida. Por lo tanto, el diseño es un factor primordial de la innovación humana de las tecnologías y un factor crucial del intercambio cultural y económico. (International Council of Societies of Industrial Design, 2012).

La estrategia competitiva consiste en desarrollar una amplia fórmula de cómo la empresa va a competir, cuáles deben ser sus objetivos y qué políticas serán necesarias para alcanzar tales objetivos (Porter, 1995).

Emprender algo sin una estrategia es como ir a pescar sin una red, o en su lugar ir con una pequeña red cuando se espera una enorme captura. Concuerta, elocuentemente, con el establecimiento de metas y no puede ser sustituida, pues se trata de un ingrediente esencial de cualquier esfuerzo exitoso (Vargas Sanchez, 2014).

La metodología utilizada fue la cualitativa y cuantitativa. La investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables. La investigación cualitativa evita la cuantificación. Los investigadores cualitativos hacen registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación participante y las entrevistas no estructuradas. (Fernández & Díaz, 2002)

La diferencia fundamental entre ambas metodologías es que la cuantitativa estudia la asociación o relación entre variables cuantificadas y la cualitativa lo hace en contextos estructurales y situacionales. La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones, su estructura dinámica. La investigación

cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede. Tras el estudio de la asociación o correlación pretende, a su vez, hacer inferencia causal que explique por qué las cosas suceden o no de una forma determinada. (Fernández & Díaz, 2002)

"La investigación cualitativa se considera como un proceso activo, sistemático y rigurosos de indagación dirigida en el cual se toman decisiones sobre lo investigable en tanto esta en el campo de estudio". (Perez Serrano, 1994)

Según Taylor y Bogdan (1986) considera a la investigación cualitativa: "Aquella que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable".

(Rodríguez Peñuelas, 2010), señala que "el método cuantitativo se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo. Este método utiliza el cuestionario, inventarios y análisis demográficos que producen números, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente, además regularmente la presentación de resultados de estudios cuantitativos viene sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico".

### ***La entrevista:***

Constituye una técnica de interrogación donde se desarrolla una conversación planificada con el sujeto entrevistado. Por tanto, a diferencia de la encuesta, que se planifica a través de cuestionarios que son contestados por las personas de forma relativamente autónomas,

con una intervención limitada del encuestador y casi siempre de forma escrita, la entrevista se basa en la presencia directa del investigador que interroga personalmente. (Nocedo de León, y otros, 2002, pág. 49)

### ***Hipótesis***

Definición: Afirmación relativa a un parámetro de la población sujeta a verificación. (Lind, Marchal, & Wathen, 2012, pág. 334)

## **GESTIÓN DE DATOS**

Como gestión de datos, se elaboró una entrevista al gerente general Ing. Guillermo Iglesias Gaybor.

Fecha: 22 de agosto de 2016

Lugar: Guayaquil, Provincia Guayas

Entrevistado: Ing. Guillermo Iglesias Gaybor.

**GESTIÓN DE DATOS (DATOS DE ENTREVISTA)**  
**ENTREVISTA CON EL GERENTE GENERAL EMPRESA PACIFIC**  
**COOLING SERVICES S.A (PACCOLSE S.A) CIUDAD DE**  
**GUAYAQUIL.**

**1.1.2 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA:**

Teniendo en cuenta esta información, podemos determinar que en la compañía Pacific Cooling Services S.A es muy necesario establecer el manual de organización, para poder definir, los puestos de trabajo, las funciones principales y las específicas de cada puesto.

Aunque es solo el diseño del manual, es importante que el gerente de la compañía dedique tiempo para aplicarlo y hacerlo conocer a los empleados de la empresa.

**¿Existe coherencia entre las rutinas organizacionales y metas de la empresa?**

- 1) ¿Los empleados participan en el diseño de la organización?
- 2) ¿En qué lugar del organigrama se encuentra este puesto?
- 3) ¿Cuál es el mayor reto al que se enfrenta la empresa?
- 4) ¿Qué opina usted acerca del control y orden que tiene cada área en la compañía?
- 5) ¿Se han presentado algunos inconvenientes en su área, que le hayan impedido desarrollar su función?
- 6) ¿Cuál es su percepción acerca de las interacciones/comunicación entre las áreas de la compañía?

- 7) ¿Se están cumpliendo con las fechas de entrega de informes de cada área?
- 8) ¿Ha tenido problemas con el control de sus inventarios en estos últimos meses?
- 9) ¿Cuál es la forma en la que usted lleva un control de las ventas y gastos mensuales de la compañía?

### **Entrevista Respondida**

- 1) ¿Existe coherencia entre las rutinas organizacionales y metas de la empresa?

Con respecto a su pregunta, todos estos años nos hemos manejado en los negocios, con buenos resultados en algunas áreas, en otras no. Si estoy de acuerdo en establecer las funciones del personal, porque me ha afectado en algunos periodos el desorden laboral en cuando a las funciones específicas de los trabajadores.

- 2) ¿Los empleados participan en el diseño de la organización?

En estos casos, no deben saber, les corresponde solo ámbito de pago, nada de empresa porque es una compañía con socios, ellos son los que definen las tareas.

- 3) ¿En qué lugar del organigrama se encuentra este puesto?

En qué lugar del organigrama se encuentra mi puesto, no importa el lugar con tal que sea parte de mi empresa y mis socios.

- 4) ¿Cuál es el mayor reto al que se enfrenta la empresa?

El mayor reto son las lluvias, por la infraestructura del suelo no es muy buena para el filtrado del agua y penetra en los almacenes de la empresa.

5) ¿Qué opina usted acerca del control y orden que tiene cada área en la compañía?

Todo está bien, aunque a veces hay errores de repetición en tareas lo que me genera altos costos, pero ya estamos tomando medidas.

6) ¿Se han presentado algunos inconvenientes en su área, que le hayan impedido desarrollar su función?

Por supuesto que sí, un día los trabajadores no fueron a trabajar, porque no sabían si tenían que venir.

7) ¿Cuál es su percepción acerca de las interacciones/comunicación entre las áreas de la compañía?

Mi percepción es que somos unidos, se piden los materiales oficina normal, aunque hay demora en pedir nuevamente, se olvidan pedir todo.

8) ¿Se están cumpliendo con las fechas de entrega de informes de cada área?

Las entregas de los informes, de cada área, es un desorden, no tienen concordancia, no tenemos tiempos en verificar, confiamos en ellos.

9) ¿Ha tenido problemas con el control de sus inventarios en estos últimos meses?

Dejamos postergado, porque nos quita tiempo, y hay que hacer otras cosas más importantes.

10) ¿Cuál es la forma en la que usted lleva un control de las ventas y gastos mensuales de la compañía?

Las veo cuando llegan en mi estado de cuenta o en el celular tengo opción verificar directamente.

## ***1. INTRODUCCIÓN***

El Manual de la Organización de la Compañía Pacific Cooling Services S.A., tiene por objeto precisar la Compañía, estructura, atribuciones de la Compañía y sus representantes administrativos, sobre la base y en correspondencia con lo establecido en la Constitución de la Compañía y demás disposiciones que en el marco de sus atribuciones y competencias dicten, así como, cumplir con las directivas y orientaciones de los accionistas así como con los organismos de control establecidos en el país.

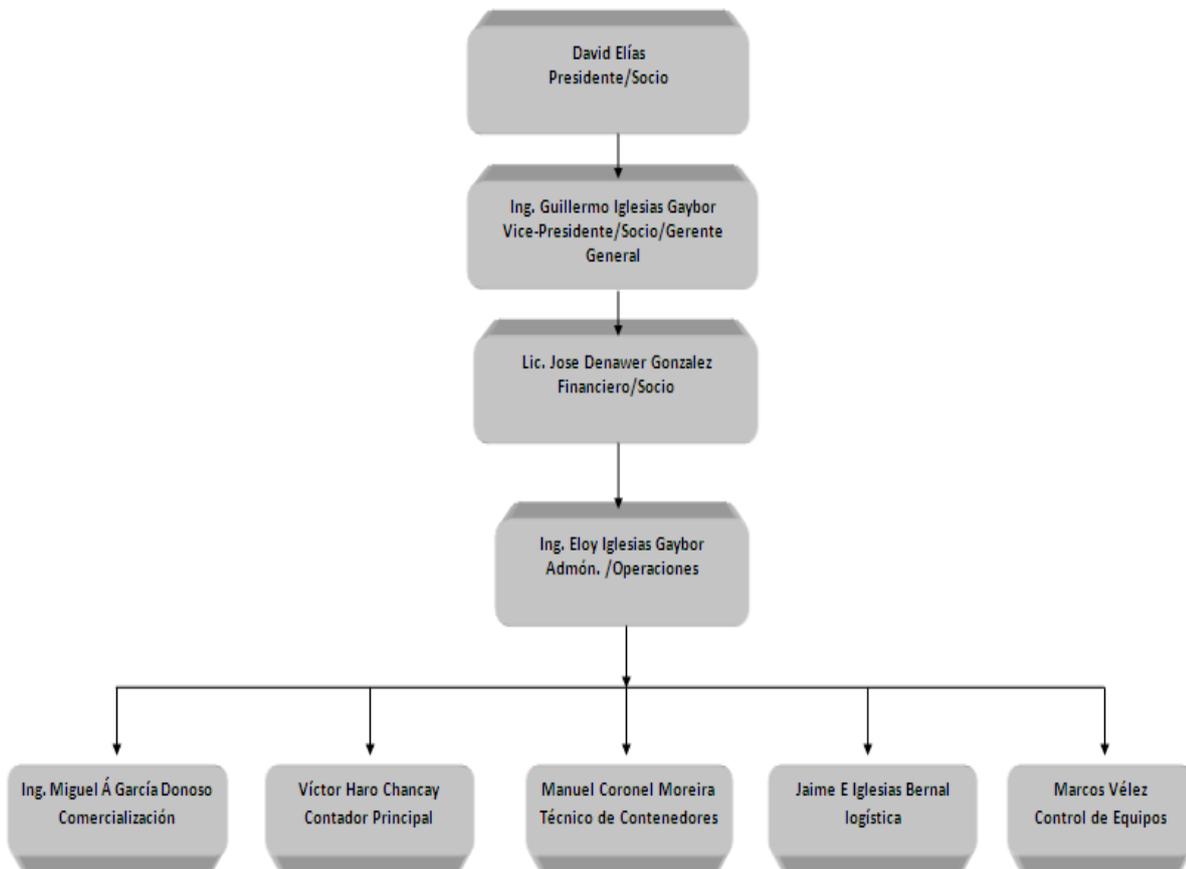
La Compañía es una compañía de carácter privado dirigida por 3 accionistas y responde ante ellos del ejercicio de las actividades comerciales y funciones que como actividad fundamental (objeto social) se consigna más adelante en este manual.

La subordinación funcional de Paccolse S.A es de forma vertical con los accionistas y metodológicamente se orienta por las regulaciones del Servicio de Rentas Internas SRI, Súper Intendencia de Compañías, Ministerio del Trabajo y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).

Paccolse S.A. está ubicada en la Prosperina, calle 4ta # 702 entre 7ma y 8va, Guayaquil, Guayas, Ecuador.

## 2. ORGANIGRAMA

En el siguiente esquema se muestra el organigrama establecido en Paccolse S.A. para la gestión de todas las actividades propias de la Compañía.



## 3. HISTORIA DE LA COMPAÑÍA

Para hablar de los inicios de Paccolse S.A. Es necesario remontarse un poco más allá de su fundación como Compañía, de Carácter Privado.

PACCOLSE comenzó sus operaciones en el año 2005 , solo contaba con pocos contenedores que fueron comprados por Guillermo Iglesias Gaybor (Socio) / REEFER

(República Dominicana) a una línea naviera en el Ecuador y tardaron en la tramitación de poderlos enviar a República Dominicana, en ese periodo Guillermo Iglesias Gaybor (Socio) entra en contacto con Cesar Proaño ex compañero de trabajo de él cuando trabajaban con Álvaro Noboa en la empresa TRASMAGOB, quien casualmente le comentó que alguien requería alquilar contenedores y de ahí nació la idea, el primer cliente formal fue Exporklore en el mismo año, al mismo tiempo Guillermo Iglesias Gaybor estaba en contacto con Peter Khoen ex trabajador de TRASMAGOB y en ese entonces Gerente de una línea naviera para el Ecuador, se conversó y se dieron los primeros pasos legales de PACOOLSE poniendo a Peter Khoen como socio estratégico minoritario por sus contactos, dando paso a la constitución de la compañía en Octubre del 2005 con 3 socios : David Elías, Guillermo Iglesias y Peter Khoen.

En aquel momento no había oficinas para la compañía, se manejaba desde las oficinas de Peter Khoen en la Compañía de la ciudad. La nómina con la que contaba PACOOLSE aquel entonces era Peter Khoen / Gerente, Cecilia Barzola /asistente, Cesar Proaño / Ventas, Eloy Iglesias / Operaciones y Servicio, Marcos Vélez / Control de Equipos, Manuel Coronel / Técnico (este estaba contratado por Labor hasta Enero del 2006 que ya fue fijo). El objetivo Principal de PACOOLSE fue el alquiler de contenedores y venta de los mismos más contenedores secos ya que por medio de Guillermo Iglesias Gaybor había acceso a buenos precios directos de las líneas navieras.

#### **4. MISIÓN Y VISIÓN**

Nos interesamos en ser un importante aliado estratégico para empresas productoras y/o transportadoras en la conservación de la cadena de frío de productos perecederos a nivel local y nacional, motivo por el cual hemos implementado nuestro plan comercial para satisfacer las grandes demandas de calidad de servicios de nuestros clientes.

### ***Misión:***

Fortalecer nuestra gestión comercial ofreciendo al mercado nacional un producto fabricado con altos niveles de especialización y elevados estándares tecnológicos y sobre todo con reconocimiento mundial implementando estrategias comerciales comprometidas para consolidar nuestra gestión hacia un sistema integrado de productos en el que se desarrollen servicios técnicos, comerciales y operacionales.

### ***Visión:***

Incrementar nuestra presencia comercial y operativa en el mercado nacional para posicionarnos como mayores distribuidores en equipos de refrigeración con marcas de importante proyección a nivel mundial y diversos puntos de comercialización en el país, así como fomentar a través de nuestra política de gestión el aseguramiento de la calidad de los productos transportados por nuestros clientes.

### ***Propósito de la compañía:***

Somos un equipo empresarial especializado y con experiencia en equipos de transporte refrigerado que cuenta con un portafolio de servicios de alquiler de contenedores, Chasis y servicio de transporte, así como también dispone para la venta de equipos para transporte en frío “TRUCK” en la marca HWA SUNG THERMO.

## **5. OBJETO EMPRESARIAL**

El objeto Empresarial de PACOOLSE S.A. es:

Para nosotros es importante ofrecer un producto integrado, el cual abarque todos los niveles de servicio al cliente para lograr su máxima satisfacción.

- a) Alquiler de Contenedores de 40 pies.
- b) Alquiler de Chasis de 40 pies.
- c) Mantenimiento e instalación de Equipos TRUCK.
- d) Venta de repuestos TRUCK.

Nuestro sistema de ventas le permite al cliente generar un ambiente desde el primer contacto en el cual se ofrecen nuestros productos, el proceso de venta que consiste en el levantamiento de información, cotización, cierre de negociación y seguimiento del cliente. PACOOLSE S.A le brinda la posibilidad de contar con los repuestos originales de los equipos HwaSung.

## **6. POLÍTICAS CON CLIENTES Y PROVEEDORES**

### **6.1. Política con clientes.**

PACOOLSE S.A., presta servicios con la calidad y oportunidad requerida a partir de la información veraz y completa sobre productos y servicios que recibirán, favorables condiciones de pago, bajo criterios de respeto hacia nuestros clientes en correspondencia con nuestros valores.

La retroalimentación sistemática de nuestros clientes sobre el nivel de satisfacción de sus necesidades, constituye su principal contribución a la mejora continua de nuestro desempeño.

La excelencia del servicio y la fidelidad de los clientes son pilares de nuestro éxito y diferenciación de la competencia.

Tres son los fundamentos sobre los que se sustenta nuestra política de clientes:

### **1º El Capital Humano**

Se ha logrado un desarrollo de excelencia que se refleja en las proyecciones de ventas alcanzadas y el incremento en la cartera de clientes comprobándose en el trato de excelencia y profesionalidad del resto del personal que trabaja en nuestra compañía.

### **2º Seguridad en la satisfacción del cliente**

Garantía de satisfacción, compromiso por el cual nos obliga al cumplimiento de los tiempos, servicios y con los estándares de calidad acordados.

### **3º Fidelidad**

Para lograrlo nos basamos en dos elementos:

- Las quejas, reclamaciones y sugerencias serán temas a tratar en las reuniones de cada área que resulte afectada al respecto.
- El personal de la compañía, que se relacione por su trabajo con los clientes, recibirá formación concreta respecto a la relación con los clientes y los modelos de comunicación.

## ***6.2. Política con proveedores***

Nuestra compañía desarrolla relaciones estables con proveedores nacionales e internacionales de reconocido prestigio, seguridad, solvencia, calidad del producto y condiciones crediticias favorables. Por ello establece:

- Una selección de los proveedores basado en la concurrencia y en la evaluación de su gestión.
- Una política de relaciones estables basadas en la búsqueda de la mejora continua y el beneficio mutuo, en un marco profesional, honesto y abierto.

## ***7. POLÍTICA AMBIENTAL***

- Formar una conciencia ambiental, que profundice en las acciones de divulgación e información ambiental.
- Perfeccionar las reglamentaciones internas de **PACOLSE S.A.** en consecuencia con la sostenibilidad y la conservación del medio ambiente.
- Sustentar el trabajo ambiental sobre la base de la concertación, la cooperación y la coordinación entre las autoridades ambientales del País.
- Cada trabajador tiene el derecho y el deber de proteger el medio ambiente y dar un uso sostenible a los recursos naturales. La responsabilidad de la gerencia y la participación activa de todo el personal, es el elemento clave para el éxito.

## ***8. MÉTODOS Y ESTILOS DE DIRECCIÓN:***

### ***8.1. Métodos***

Los principales métodos de dirección que aplicamos para desarrollar el trabajo en nuestra compañía son:

### ***Método Económico***

Basado en el análisis económico y financiero sistemático como instrumento fundamental para evaluar los resultados del servicio y para controlar una adecuada ejecución del presupuesto. Se incluye la elaboración del plan y presupuesto, el Análisis Económico Mensual y la Evaluación Integral en el Balance Anual. (Implementándose en este momento).

### ***Método Administrativo***

Basado en el método de la Proyección Estratégica y la Dirección por Objetivos, según el cual los jefes y subordinados de común acuerdo, identifican los objetivos a alcanzar, definen las responsabilidades individuales en tareas concretas enmarcadas en el tiempo y dirigidas a lograr los resultados esperados como vía de garantizar que cada uno sepa qué tiene que hacer y la plena participación del colectivo en la dirección de la compañía, su compromiso en la aplicación de las decisiones que se adopten, sin que esto implique que se reduzca la responsabilidad individual de cada uno de los facultados para tomarlas.

### ***Método ideológico***

Enfoque ideológico basado en la estrategia fundamental de superación e información constante a trabajadores, sobre temas de carácter económico, científico-técnico y cultural. También se basará en la atención al hombre y el reconocimiento social a los diferentes niveles.

## ***8.2. Estilos de Dirección***

El estilo en el ejercicio de dirección se basa en:

- La dirección participativa.

- La unidad en la administración para el cumplimiento de los objetivos trazados.
- La evaluación por resultados.
- La estimulación a los subordinados por iniciativas con resultados positivos.
- La constante vigilancia y exigencia sobre el cumplimiento de los principios del Código de Ética.
- Elaboración y aprobación de conjunto con el Gerente General del Reglamento Disciplinario Interno y del Reglamento para el Ingreso de los Trabajadores al Empleo, su Permanencia y Promoción.
- Proposición y evaluación del Plan Técnico Económico y del plan de Ofertas de la compañía , así como la evaluación del cumplimiento del mismo y su Eficiencia Económica, con una frecuencia mensual.

#### **9. ACCIONES ESTRATEGICAS:**

Actualmente contamos con dos Compañías especializados ubicados en las dos ciudades más importantes del país: **Quito y Guayaquil**

En estas Compañías atendemos a nuestros nuevos clientes en el proceso de instalación de los equipos. Además revisamos los equipos en el proceso de control periódico, mantenimientos preventivos, mantenimientos correctivos y cobertura técnica de garantías.

A través de nuestras Compañías los clientes cuentan con la oportunidad de obtener una atención técnica especializada para asesoría y capacitación sobre el manejo óptimo de sus equipos de frío. Para el servicio de asistencia de emergencia contamos con nuestro técnico representante con lo cual podemos hacer el servicio en sus propias instalaciones en caso de ser necesario.

## ***10. OBJETIVOS ANUALES***

- Garantizar el parque de contenedores en las condiciones óptimas de estructura para brindar el servicio.
- Garantizar el correcto estado técnico de los equipos de refrigeración de los contenedores.
- Mantener monitoreo constante para detectar cualquier deficiencia que pueda afectar el servicio de alquiler de los contenedores.
- Garantizar un stock de repuestos para reparar los equipos refrigerados de los contenedores.
- Monitorear el estado técnico de los Chasis garantizando su disponibilidad para el servicio de Alquiler.
- Incrementar la cartera de clientes de Equipos de Refrigeración HwaSung.
- Garantizar la disponibilidad de equipos para su distribución.
- Completar un stock de partes y piezas HwaSung necesaria para su distribución en todo el territorio que abarque a nuestros clientes y demás competidores.
- Mantener el servicio de mantenimiento e instalación de Equipos Truck en las diferentes localidades donde tenemos técnicos encargados de esta tarea.
- Continuar fortaleciendo planes de desarrollo de la Compañía para incrementar la venta de otros productos a fines que amplíen la cartera de productos.

### ***Objetivos y tareas internas por especialidades.***

De ellas las más importantes:

#### **➤ Alquiler de Contenedores de 40 pies:**

- Buscar nuevos clientes para alquilar los contenedores refrigerados.

- Capacitar a técnicos y vendedores en temas de comercialización específicos a contenedores que garanticen la búsqueda de potenciales clientes.
- Garantizar servicio las 24 horas los 7 días de la semana para asegurar la garantía del servicio prestado.
- Incrementar los chequeos periódicos de estructura de contenedores para evitar devoluciones en el momento del montaje en áreas de clientes.

➤ **Venta de Equipos de Refrigeración HwaSung:**

- Incrementar nuevas estrategias de venta de equipos.
- Exigir que se cumplan los términos de garantía.
- Cumplir con los términos de entrega a distribuidores, así como a su destino final.

➤ **Contabilidad:**

- Mantener Actualización de contratos con los suministradores.
- Análisis y Control mensual de los pagos anticipados.
- Mantener el control diario de las afectaciones del banco.
- Control diario de los Estados de cuentas.
- Control de entrega y emisión de cheques.
- Implantación del presupuesto de gasto e ingreso.
- Emitir los Estados Financiero cada Mes.
- Complimentar las informaciones que exige SRI, Súper Intendencia de compañías y otros.
- Crear condiciones para aplicar los análisis económicos e informar a la Gerencia los resultados de dichos análisis.
- Control de los indicadores de Gasto y su comportamiento.

## ***11. VALORES COMPARTIDOS A POTENCIAR EN LA ORGANIZACIÓN.***

Estamos trabajando en PACOOLSE S.A. para analizar y profundizar en los Valores Compartidos en nuestra compañía.

### ***VALORES***

- Convicción o creencia estable en el tiempo de que una determinada conducta es personal o socialmente preferible a su modo opuesto para conseguir nuestros fines.
- Grado de significación positiva que algo tenga y que provoque una forma de actuar.
- Son los impulsores principales de la actuación de las personas en las organizaciones, son los que otorgan cohesión y sentido de pertenencia.

### ***Valores compartidos a potenciar en Pacoolse s.a.:***

- Exigencia.
- Profesionalidad.
- Responsabilidad ante el Trabajo.
- Sentido de pertenencia.
- Solidaridad.
- Honestidad.
- Comunicación efectiva.

## ***12. EXPEDIENTE LEGAL***

En nuestra Compañía existe un Expediente Legal Único, el cual está bajo la custodia del Jefe de Operaciones, que es responsable de su protección y conservación, así como de mantenerlo actualizado con la audiencia del asesor legal contratado por la compañía. Así mismo, es responsable de transmitir a los diferentes Especialistas los documentos que determine

el Gerente General y que deban ser de su conocimiento, para el buen desenvolvimiento del trabajo.

### **13. ÓRGANOS DE DIRECCIÓN COLECTIVA:**

- a) Consejo de Dirección de Accionistas.
- b) Reunión de Puntualización (Consejillo).
- c) Otras Reuniones Priorizadas

#### **A. Consejo de dirección de accionistas.**

El Consejo de Dirección de Accionista tiene como función fundamental examinar y adoptar acuerdos sobre asuntos importantes relacionados con las actividades de la compañía. Entre las funciones específicas del Consejo de Dirección de Accionista se encuentran las siguientes:

Conocer, discutir y adoptar acuerdos relacionados con la más correcta aplicación de las actividades que constituyen la actividad fundamental (objeto social) aprobado en la Compañía. Conocer, discutir y adoptar acuerdos sobre los planes de desarrollo de las actividades de la compañía.

Efectuar los análisis y evaluaciones correspondientes del grado de cumplimiento del Plan Técnico Económico.

Mantendrá un Orden del Día que contiene los siguientes puntos:

1. Chequeo de acuerdos.
2. Situación que presentan los indicadores económicos.

3. Situación que presentan los indicadores de Recursos Humanos.
4. Informe sobre el resultado de Controles, Inspecciones y Auditorías, así como cumplimiento de los Planes de Medidas.
5. Otros temas de interés.

### ***B. Reunión de puntualización. (Despachos)***

Reunión semanal dedicada a coordinar, trasladar información y tomar decisiones operativas relacionadas con las directivas de la compañía y las decisiones del Consejo de Dirección de Accionistas que inciden en la vida de PACOOLSE S.A y su sistema a corto y mediano plazo. Esta reunión puede ser individual con cada trabajador, con el objetivo de ayudar a puntualizar las necesidades que tienen para cumplir las tareas encomendadas.

### ***Otras Reuniones Priorizadas***

#### ***Reunión de Control Interno***

Se examina el funcionamiento del sistema de control interno de PACOOLSE S.A., se analizan los resultados de las auditorías internas y externas, y verificaciones realizadas otras instituciones facultadas, el cumplimiento de los Planes de Medidas y acciones preventivas, así como la elaboración de la documentación establecida y su actualización.

### ***C. Consejo económico***

Reunión dedicada a conocer la situación de los Indicadores Económicos y del Presupuesto, y de las cuentas por cobrar y pagar, presentar a aprobación los expedientes de

cancelaciones faltantes y sobrantes, así como proponer y decidir las medidas necesarias para mantener un balance económico adecuado, evitar sobregiros en los epígrafes del presupuesto y las acciones necesarias para reducir las cuentas por cobrar y pagar.

#### ***D. Reuniones de tareas priorizadas***

Se analizan y chequean las tareas priorizadas enmarcadas en el programa de fortalecimiento de la compañía.

#### ***14. PRINCIPALES FUNCIONES DE LA COMPAÑÍA.***

1. Alquiler de Contenedores refrigerados (incluye servicio técnico)
2. Importación, Distribución y Venta de equipos de refrigeración para el transporte , partes, piezas
3. Importación, Distribución y Venta de contenedores, reefers & dry según la oportunidad.
4. Importación, Distribución y Venta de equipos de AC para buses
5. Importación, Distribución y Venta de AC para vehículos
6. Importación, Distribución y venta de equipos usados, tanto en línea de contenedores, gensets, truck

#### ***Funciones de las áreas de Pacoolse:***

##### ***Área de contabilidad***

Tiene como actividad fundamental: organizar, ejecutar y controlar la actividad económica contable y financiera del Compañía. Así como, ofrecer una información económica y financiera,

con la mayor credibilidad y confiabilidad acorde a las leyes y Legislaciones vigentes en nuestro País.

**Sus Funciones son las siguientes:**

1. Brindar información económica a través del Balance General y el Estado de Resultado con el fin de expresar a través de las cuentas y subcuentas que se muestran, la situación económico-financiera de la Compañía.
2. Brindar información económica de cualquier índole, desde los indicadores de eficiencia hasta los índices de consumo de todo tipo de materiales, velando por el comportamiento de los ingresos y gastos de la Compañía.
3. Controlar todos los Activos Fijos Tangibles(AFT) de la Compañía, , así como, mantener expresados en valores reales, lo que queda de vida útil de cada activo fijo tangible, despreciando los mismos a través del método lineal.
4. Controla todas las existencias en el almacén a través del sistema de control de inventarios donde se muestra cada entrada y/o salida de los productos del mismo.
5. Se tiene un control de todo el efectivo que se mueve en la Compañía ya sea por un cobro realizado por área o por un pago. Cada cobro de efectivo realizado por cualquiera de las áreas de facturación o venta, es depositado en la caja de nuestra Compañía para luego ser depositado al banco. Es decir, todo lo que se mueve en término monetario es controlado.
6. Controla todos los cobros a clientes y pagos proveedores, reflejando sus saldos y valores reales en las cuentas por cobrar y pagar respectivamente.
7. Control y elaboración de todas las nóminas de salarios realizados a los trabajadores, ya sea por concepto de salario y otros pagos.
8. Registro de información contable

9. Presentación de información a entes fiscales, gubernamentales, Conocimiento de nuevas solicitudes por parte de estos.
10. Análisis de información para reportes que sean solicitados por gerencia o accionistas
11. Facturación.
12. Manejo de documentos contables, retenciones, facturas, guías de remisión, liquidaciones, etc.

### ***Área de logística***

#### **Tiene como actividades fundamentales:**

1. Garantizar el apoyo logístico fundamental.

#### **SUS FUNCIONES SON LAS SIGUIENTES:**

1. Garantizar los recursos necesarios de todo tipo para cada área del Compañía
2. Mantener en óptima forma las edificaciones, equipamiento y mobiliario de la Compañía.
3. Mantener en buenas condiciones el parque automotor del Compañía.
4. Garantizar las Inversiones que se requieran para lograr el cumplimiento de los objetivos del Compañía.
5. Mantener y comprobar la limpieza e higiene de todas las áreas interiores y exteriores.
6. Comprobar la concurrencia entre los proveedores para mantener una buena selección de los productos a comprar, teniendo en cuenta la relación precio calidad.
7. Brindar servicios gastronómicos a los trabajadores de la Compañía y a personal vinculado con la actividad que este en funciones de trabajo.
8. Control de reparaciones en contenedores
9. Paquetería para envío a clientes.
10. Entrega y retiro de documentación de la compañía.

11. Transporte de valores
12. Tramites de cualquier ente privado y publico
13. Centro de obras inherentes a la compañía.

### ***Área de comercialización:***

1. Incrementar la venta de equipos HS por parte de los talleres.
2. Reducir la participación en ventas de los talleres.
3. Incrementar la base de clientes.
4. Mantener la importación de equipos a Diésel mientras se haya negociado el stock existente.
5. Realizar la venta de equipos de A/C para buses que contengan características de mercado que coincidan con el precio, capacidades, características técnicas, componentes con marcas aceptadas por los consumidores.
6. Introducir Kit de A/C para camiones y kit genérico de vehículos para vehículos.
7. Realizar la comercialización integral de los Generadores que la empresa posee en stock.
8. Realizar la comercialización de los Equipos TRUCK que la empresa.
9. Solicitar renovación de Stock con ausencia de este.
10. Desarrollo de nuevas líneas de negocio
11. Desarrollo de nuevos clientes
12. Plan de ventas anuales, seguimiento, ejecución.
13. Proyección de negocios internacionales.

### ***Área de control de equipos (containers, chasis, gensets):***

1. Coordinación Seguimiento de retiro de unidades desde el cliente.
2. Coordinación Seguimiento de entrega de unidades al cliente (estos 2 puntos incluyen: grúa, transporte y cliente).
3. Seguimiento al patio en cuanto a estimados, y reparaciones.

### **TÉCNICO (CONTENEDORES):**

1. Mantenimiento preventivo de unidades
2. Mantenimiento correctivo de unidades
3. Responsable de Repuestos / compra e inventario
4. Mantener el stock de unidades operativo

### **GENERALES**

1. Los que usan vehículos de la compañía, son responsables de dichos vehículos en cuanto a mantenimiento, uso correcto, detalle de recorrido. Así como comprobantes de combustible.
2. Los que usan vehículos propios y reciben dinero de la compañía para mantenimiento y combustible son responsables de entregar detalle de los recorridos así como comprobantes de combustible.
3. Todos los trabajadores de la compañía, deben estar prestos para cubrir cualquier otra función de ser necesario con el fin de cumplir los objetivos de la compañía, así sea tarea de otra área de la compañía.
4. Los cumplimientos de los horarios de trabajo, fuera de la jornada laboral son obligatorios en caso de ser necesario.

**Hecho por:** Asistente de dirección

**Revisado por:** Ing. Eloy iglesias Gaibor

**Aprobado por:** Ing. Guillermo Iglesias Gaybor

## **CONCLUSIONES**

- La compañía Pacific Cooling Services S.A de la ciudad de Guayaquil, Es una compañía de carácter privado y responde al ejercicio de las actividades comerciales y funciones como actividad fundamental. Opera desde del 2.005.
- La Compañía durante años se ha regido de una manera empírica. Aceptaron la propuesta de un diseño de manual de organización.
- Con la implementación del manual organizacional se tendrá un control exhaustivo cada departamento se rige al manual de funciones, misión, visión área administrativa, financiera, talento humano, maquinaria & equipos, Seguridad Ocupacional, concientizando al personal sobre el medio ambiente, capacitado e idóneo para el trabajo. Cero clientes insatisfechos ni proveedores, empleados leales y puesta la camiseta de la compañía. Los procesos no son repetitivos-la rentabilidad de la empresa esta incrementado, sueldos al día sin retrasos. Con un nuevo proyecto de abrir sucursales.

## ***RECOMENDACIONES***

- La compañía Pacific Cooling Services S.A de la ciudad de Guayaquil todos sus procedimientos cambiaron para bienestar de ellos, con el diseño de manual para la organización. tomamos el nombre de la compañía como ejemplo dar testimonio el cambio que ha tenido dicha empresa.

- La distinguida Universidad de Guayaquil que pueda seguir mejorando con las propuestas de estudiantes con este tipo de temas que permitan mejorar el proceso administrativo de las empresas.

## REFERENCIA

- Wigodski, J. (14 de Julio de 2010). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de Metodología de la Investigación: <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>
- ACADEMIA, R. (2000). DICCIONARIO REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. *ESPAÑOLA, REAL ACADEMIA*.
- Amador Fernández, S., Romano Aparicio, J., & Cervera Oliver, M. (9 de 8 de 2016). *Centro de Estudios Financieros*. Obtenido de Centro de Estudios Financieros: <http://www.contabilidad.tk/el-metodo-contable-i-7.htm>
- ANTÚNEZ, M. (17 de 12 de 2013). *ENTREPRENEUR MEDIA, INC*. Recuperado el 25 de Julio de 2016, de ENTREPRENEUR MEDIA, INC: <https://www.entrepreneur.com/article/266555>
- Aycanban del Ecuador. (1 de enero de 2011). *Aycanban del Ecuador*. Obtenido de Aycanban del Ecuador: <http://www.aycanban.com/>
- BANANALINK. (25 de 7 de 2016). *BANANALINK*. Obtenido de BANANALINK: <http://www.bananalink.org.uk/es/content/todo-sobre-los-bananos>
- ECOSTRAVEL.COM. (1 de marzo de 2016). *CIUDADES Y DESTINOS ECOSTRAVEL*. Obtenido de <http://www.ecostravel.com/ecuador/ciudades-destinos/cuenca.php>
- ESPAÑOLA, R. A. (2012). DICCIONARIO REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. *DEFINICIÓN DE EVALUACIÓN*.
- Gallego, M. C., Alonso, L. D., Morales, S. H., Moncada, J. G., & Hoyos., M. F. (24 de agosto de 2014). Frequency of Endodontic Treatment Adverse Events and Followup of Patients seen at the Endodontics Postdoctoral Clinic of the Pontificia Universidad Javeriana (2007-2008). (U. O. Jul-Dic, & 3. 1.-2. 0120-4319, Edits.) *ADMINISTRACIÓN EN SALUD Y TEMAS GREMIALES*(ISSN 0120-4319), 19. doi: 33(71): 19-28.
- GERENCIE.COM. (12 de 6 de 2010). *GERENCIE.COM*. Recuperado el 25 de Julio de 2016, de GERENCIE.COM: <http://www.gerencie.com/rentabilidad.html>
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico.D.F, Mexico.D.F, Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- LIND, D., MARCHAL, W., & WATHEN, S. (2012). *ESTADÍSTICA APLICADA A LOS NEGOCIOS Y ECONOMÍA*. MEXICO DF: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado el 26 de Julio de 2016
- MORENO, G. (23 de ENERO de 2014). *UNIVERSIDAD CATILICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL*. (G. PEREZ, Editor, & R. FRANCO, Productor) Recuperado el 12 de ENERO de 2016, de UNIVERSIDAD CATILICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL: <https://www.google.com.ec/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=universidad%20de%20guayaquil>

***ENTREVISTA CON EL GERENTE GENERAL EMPRESA PACIFIC COOLING SERVICES S.A (PACCOLSE S.A) CIUDAD DE GUAYAQUIL.***

1. ¿Existe coherencia entre las rutinas organizacionales y metas de la empresa?
2. ¿Los empleados participan en el diseño de la organización?
3. ¿En qué lugar del organigrama se encuentra este puesto?
4. ¿Cuál es el mayor reto al que se enfrenta la empresa?
5. ¿Qué opina usted acerca del control y orden que tiene cada área en la compañía?
6. ¿Se han presentado algunos inconvenientes en su área, que le hayan impedido desarrollar su función?
7. ¿Cuál es su percepción acerca de las interacciones/comunicación entre las áreas de la compañía?
8. ¿Se están cumpliendo con las fechas de entrega de informes de cada área?
9. ¿Ha tenido problemas con el control de sus inventarios en estos últimos meses?
10. ¿Cuál es la forma en la que usted lleva un control de las ventas y gastos mensuales de la compañía?